

Politesse et structure de l'interaction

Carmen Alberdi Urquizu

Universidad de Granada
Facultad de Filosofía y Letras
Departamento de Filología Francesa
Campus Universitario de La Cartuja
18071 Granada
Teléfono +34 958249997
Fax +34 958243666
Email kalberdi@ugr.es

RESUMEN Pese a la apariencia frecuentemente caótica de las conversaciones cotidianas, el análisis de la interacción ha puesto de relieve ciertas regularidades que permiten considerarlas desde el punto de vista de su estructuración. Ahora bien, contrariamente a otros modelos textuales, esencialmente sometidos a normas genéricas y a una secuencia prototípica, la estructura conversacional, ampliamente dependiente de variables situacionales, aparece estrechamente vinculada al funcionamiento de la cortesía.

PALABRAS CLAVE cortesía; descortesía; funciones interactivas; desacuerdo; estructuración de la interacción.

RÉSUMÉ Malgré l'allure souvent chaotique des conversations quotidiennes, l'analyse des interactions a mis en évidence certaines régularités permettant de les envisager du point de vue de leur structuration. Or, contrairement à d'autres modèles textuels, essentiellement soumis à des contraintes génériques et à une séquence prototypique, la structure conversationnelle, largement dépendante des variables situationnelles, apparaît étroitement liée au fonctionnement de la politesse.

MOTS CLÉS politesse; impolitesse; fonctions interactives; désaccord; structuration de l'interaction.

ABSTRACT In spite of the frequently chaotic appearance of daily conversations, analysis of interactions has highlighted some repeated features that allow them to be considered from the point of view of their structure. However, contrary to other textual models, primarily subjected to generic norms and to a prototypical sequence, conversational structure, largely dependent on the situational variables, appears closely related to forms of politeness.

KEY WORDS politeness; impoliteness; interactive functions; disagreement; interactional structuration.

La conversation: une structure absente?

La structuration d'un texte est dans une large mesure préfigurée par le but illocutoire qui le sous-tend. Ces structures, que le sujet parlant intériorise assez tôt et qu'il perçoit intuitivement, constituent des «schémas séquentiels prototypiques» (Adam, 1997: 28) qui jouent un rôle essentiel de guide, aussi bien lors de la production –le modèle servant à tester l'adéquation au genre–, que dans les processus d'interprétation –leur caractère prototypique permettant d'élaborer des hypothèses d'anticipation sur la suite–, et ce malgré les phénomènes d'hétérogénéité compositionnelle qui caractérisent la plupart des textes. En effet, d'une part, les schémas séquentiels ne s'excluent pas mutuellement, bien au contraire, ils se présentent rarement à l'état pur; or, s'ils apparaissent souvent mélangés, que ce soit sous forme de suite linéaire ou d'emboîtement, cela n'empêche nullement que l'hétérogénéité se résorbe en termes de dominante textuelle. D'autre part, les structures canoniques peuvent certes être subverties, mais la reconstruction de la séquence de base reste toujours possible. La subversion des structures et le fait d'être perçue en tant que telle par le sujet –ne serait-ce qu'en termes d'attentes déçues– constituent la preuve *a contrario* de leur existence.

En tant que texte, la conversation présente aussi, malgré son apparence souvent chaotique, une structuration hiérarchique composée d'unités de divers rangs, dont le mode d'articulation se présente moins comme une suite linéaire que comme une architecture complexe d'emboîtements successifs: au niveau le plus élémentaire, les actes de langage de chaque locuteur se combinent et constituent des interventions¹ –unités monologiques–, qui donnent lieu, dans leur relation avec les interventions subséquentes, à des unités dialogales dites échanges. À la suite de Goffman, Roulet (1981: 8) pose ainsi «qu'une conversation se présente toujours comme un échange ou une succession d'échanges» relevant de deux catégories fondamentales:

1. Les *échanges confirmatifs*, dont le but est d'entamer des relations ou de confirmer les relations sociales établies. Ils se composent généralement de deux interventions (par exemple: salutation; salutation) dites respectivement

¹ À ne pas confondre avec la notion de «tour de parole». Considérons l'exemple suivant, que nous empruntons à Kerbrat-Orecchioni (1996: 37-38):

1. –Salut!
2. –Salut! /
3. –Ça va?
4. –Ça va / Et toi?
5. –Pas trop mal... / Où cours-tu comme ça?
6. –Au cinéma.

Ces six tours de parole se décomposent en quatre échanges (délimités par une barre): (a) 1–2; (b) 3–début de 4; (c) fin de 4–début de 5; (d) fin de 5–6. Les tours 4 et 5, bien que constituant une seule unité du point de vue de la prise de parole, comportent respectivement deux interventions différenciées du point de vue de leur fonction («réponse + question» ou, en termes de structuration, «intervention réactive + intervention initiative»).

initiative et réactive. Dans la mesure où la présence de la première intervention contraint à la production symétrique de la seconde, ces interventions sont considérées comme constituant une paire adjacente. Depuis lors, si l'échange est tronqué, le non-accomplissement de la deuxième partie de la paire est ressenti comme une offense conversationnelle relevant de l'impolitesse négative, celle qui «consiste à s'abstenir de produire un acte rituel attendu (salutation, excuse, remerciement, compliment, etc.)» (Kerbrat-Orecchioni, 1995: 77).

2. Les *échanges réparateurs*, visant à adoucir l'existence de menaces éventuelles pour la face de l'interlocuteur. Ces échanges comportent en général trois interventions: initiative, réactive et évaluative, cette dernière constituant une sorte d'accusé de réception de l'intervention réactive, «par exemple une intervention de requête, une intervention de l'interlocuteur visant à satisfaire cette requête et une nouvelle intervention du locuteur visant à évaluer la manière dont sa requête est satisfaite» (Roulet, 1980: 8).

Cette composition des échanges confirmatifs et réparateurs est à considérer, bien entendu, comme leur configuration linéaire minimale, car, comme le fait remarquer Kerbrat-Orecchioni (1996: 39),

[...] dans les conversations spontanées on a souvent affaire à des organisations plus complexes: les échanges peuvent être croisés, imbriqués ou enchâssés l'un dans l'autre. Ce dernier cas de figure est particulièrement fréquent: par exemple après une question de L₁, il arrive souvent qu'au lieu de répondre immédiatement L₂ ouvre un ou plusieurs échange(s) enchâssés(s), également de type question-réponse, dont la fonction est de demander à L₁ des précisions sur sa question; une fois ces précisions obtenues, L₂ est en mesure de fournir la bonne réponse, ce qu'il fait donc.

Les échanges peuvent être, à leur tour, envisagés comme constituants d'une unité de rang supérieur, la séquence², définie comme «un bloc d'échanges reliés par un fort degré de cohérence sémantique ou pragmatique, c'est-à-dire traitant d'un même thème, ou centré sur une même tâche» (Kerbrat-Orecchioni, 1996: 37). Les échanges confirmatifs se combinent ainsi pour former des séquences phatiques d'ouverture et de clôture de l'interaction qui répondent moins à la transmission d'un contenu informationnel qu'aux exigences constantes de la négociation interactionnelle.

En effet, la nature éminemment sociale des interactions verbales contraint à la mise en place de négociations dont le résultat détermine en première instance

² Dans la première version du modèle hiérarchique proposé par l'École de Genève, cette unité, définie comme unité portant sur un seul objet transactionnel, est appelée transaction (cf. Auchlin & Zenone, 1980: 8-9).

l'existence même d'une conversation: nul locuteur ne saurait imposer à son interlocuteur l'entrée en dialogue sans échanger préalablement des formules rituelles de prise de contact qui ont pour but essentiel de manifester sa disposition à la communication, tout en testant en même temps celle du partenaire potentiel. Si celui-ci refuse d'enchaîner, la conversation s'arrête au niveau de l'échange de salutations et de quelques questions convenues sur la santé, sur la famille, etc. Si, par contre, l'enchaînement est accepté, la négociation se porte désormais sur d'autres aspects –gestion des prises de parole, distribution des tâches illocutoires, recherche d'un accord dans le choix des mots, vérification des connaissances partagées, délimitation des sujets à traiter et à éviter, résolution de décalages interprétatifs...–, jusqu'au développement des négociations finales, permettant la sortie du dialogue. Contrairement aux négociations diplomatiques ou commerciales, qui se caractérisent par l'existence d'un objectif externe vers lequel elles sont exclusivement orientées –résolution de conflits, accomplissement d'une transaction–les négociations interactionnelles présentent donc une orientation interne, puisqu'elles concernent directement les composantes mêmes de l'interaction et ses conditions d'application.

Le rituel d'ouverture/clôture de l'interaction est ainsi composé de diverses phases successives dont les fonctions sont:

[...] pour l'ouverture: établir le contact physique et psychologique entre les interlocuteurs (fonction «phatique»), opérer une première mais décisive «définition de la situation», et amorcer l'échange proprement dit de façon favorable, grâce à un certain nombre de rituels «confirmatifs» (salutations, manifestations de cordialité, et du plaisir que l'on éprouve à cette rencontre); pour la clôture: annoncer et organiser de la façon la plus harmonieuse possible la fin de la rencontre, au moyen là encore de différents échanges à fonction «euphorisante» (excuses et justifications du départ, bilan positif de la rencontre, remerciements, vœux, salutations en forme de promesse de se revoir).

(KERBRAT-ORECCHIONI, 1996: 37)

Une interaction –dans le sens hyperonymique de *rencontre communicative*– comporte donc généralement des séquences encadrantes, dites *phatiques*, d'ouverture et de clôture –séquences comprenant elles-mêmes un ou plusieurs échanges confirmatifs– entre lesquelles apparaît un nombre variable de séquences *transactionnelles* qui constituent à proprement parler le *corps* de l'interaction. Ces séquences, caractérisées selon des critères sémantico-thématiques, permettent d'étudier les modes de gestion des thèmes de discours, leur enchaînement pouvant être envisagé en termes de *cohérence* vs *rupture* thématique. Signalons, à cet égard, que les négociations portant sur les thèmes du discours doivent tenir compte du *déjà-dit*, aussi bien dans l'échange en cours que tout au long de l'histoire conversationnelle que partagent les interactants, faite des divers contacts maintenus

précédemment et qui constitue pour eux aussi bien un arrière-plan de connaissances partagées qu'un horizon d'attentes:

Si la situation extérieure affecte de manière décisive le comportement verbal et non-verbal des interlocuteurs, le contexte interne, créé par la communication elle-même, joue un rôle fondamental dans les choix thématiques. Ce contexte établit un champ d'action intersubjectif entre les interlocuteurs qui partagent des connaissances communes (présupposés culturels, expérience du monde) et se construisent une commune représentation du monde (information partagée pendant l'interaction). C'est donc le contexte interne de la communication qui permet aux interlocuteurs de faire des plans pour la transmission et la réception du message, c'est-à-dire pour le ménagement des thèmes du discours. (KRAMSCH, 1991: 15)

La gestion des thèmes abordés obéit également à une *contrainte thématique* (Jacques, 1988: 58-59), qui résulte en quelque sorte de la conjonction du principe de pertinence et du principe de politesse. La pertinence contraint à un traitement des sujets qui exige le minimum de coût cognitif, ce qui implique que l'on s'abstienne d'effectuer des changements brusques de sujet ou alors qu'on les introduise de manière adéquate. La politesse, de son côté, enjoint non seulement de projeter une image de soi favorable tout en essayant de respecter celle des autres, mais aussi d'aborder des sujets susceptibles d'intéresser tous les interactants et d'éviter en même temps les thèmes frappés d'interdiction dans une situation donnée – questions indiscrettes, discours exclusivement auto-centrés et autres tabous conversationnels.

Notons cependant que ce découpage demeure somme toute artificiel. Nous ne saurions envisager les frontières entre « séquence d'ouverture; introduction d'un thème; clôture d'un thème; séquence de clôture » qu'en termes purement théoriques, les interlocuteurs enchaînant ces diverses phases sans solution de continuité. En outre, il est rare que les thèmes se présentent comme une suite progressive et ordonnée dans l'interaction, qui se caractérise le plus souvent au contraire par des phénomènes de *dérive*: divers thèmes apparaissent imbriqués, enchevêtrés, voire en concurrence; certains sujets, aussitôt amorcés, sont interrompus et restent en suspens; d'autres réapparaissent par contre, récurrents, leur remémoration étant susceptible d'introduire de nouveaux développements.

Par ailleurs, lorsque le cadre participatif est élargi à plusieurs locuteurs, la distribution des tâches initiatives-réactives déborde le cadre monologal des interventions et produit divers effets de polyphonie. Il en est ainsi des phénomènes de co-énonciation, ou « articulation intra-intervention de deux interventions produites par deux locuteurs différents » (Jeanneret, 1991: 90). Ce phénomène est particulièrement fréquent en situation de trilogue lorsqu'un locuteur (A) s'adresse à un couple (B-C). La question étant bi-adressée, elle est naturellement susceptible de

recevoir une double réponse. Quant au statut (intervention vs échange) de ces réponses, Traverso distingue plusieurs possibilités (1995: 31-35):

1. Les interventions réactives sont indépendantes et complètes: «l'ordre de leur apparition pourrait être inversé sans que l'échange devienne inintelligible: l'une d'entre elles pourrait aussi être supprimée et l'échange n'en resterait pas moins cohérent». Exemple: «A: Vous allez bien? / B: Oui / C: Oui, très bien».
2. Les interventions réactives sont *dépendantes*: la seconde n'est pas apte à satisfaire individuellement aux conditions de complétude de l'échange. Dans ce cas, il faut encore distinguer deux types d'interventions:
 - celles où B parle en son propre nom et C construit son intervention à partir de celle de B. Exemple: «A: Vous êtes allés voir l'exposition? / B: Je n'ai pas eu le temps / C: Moi non plus»;
 - celles où B répond au nom des deux, C pouvant se contenter de produire une expression d'accord. Exemple: «A: Alors vous avez fini vos travaux? / B: On a fini hier soir à 11 heures exactement / C: Oui»

Or C peut aussi ne pas être d'accord, ce qui conduit à l'ouverture d'un échange enchâssé portant sur ce désaccord. La complétude de l'échange encadrant est dans ce cas différée jusqu'à l'issue de cette négociation:

A: Alors, vous avez fini ces travaux?
B: On a fini hier soir à onze heures.
C: Tu parles! Il n'était pas onze heures.
B: Ah non? Et il était quelle heure?
C: Ben, je ne sais pas, mais pas onze heures en tout cas.
B: Peu importe, ce qui compte c'est qu'on a fini.

Étant donné les diverses valeurs que la deuxième intervention réactive est susceptible d'acquérir par rapport à la première –de la complétude à la contradiction, en passant par toute sorte de situations intermédiaires (correction ponctuelle, reformulation partielle, désaccord nuancé...)-, Traverso considère que l'on peut parler d'une seule intervention dans les cas où la deuxième réaction constitue une simple confirmation de la première, mais non lorsque les deux réactions sont contradictoires:

Je parlerai, dans le cas d'une confirmation, d'intervention co-construite (qui fonctionne comme un seul composant de l'échange, une réaction) [...]. Dans ce cas, la

contribution de C se glisse dans la «ligne conversationnelle» de B. S'il y a désaccord en revanche, il s'agit bien clairement de deux interventions. (TRAVERSO, 1995: 35)

Ce qui nous intéresse surtout, quel que soit le rang de l'unité résultant de ces phénomènes de complétude, c'est que celle-ci témoigne, même implicitement, de l'existence d'un *contrat* tacite de co-énonciation: «les interlocuteurs de telles conversations semblent ainsi s'allier temporairement pour fabriquer collectivement des interventions» (Jeanneret, 1991: 96). Ce contrat se trouve accomplir deux fonctions essentielles: (1) celle de neutraliser l'atteinte portée aux faces du co-énonciataire, puisque le fait que l'autre reformule ou achève ses interventions constitue en principe une menace tant pour sa face positive –comme remise en cause de sa compétence conversationnelle– que pour sa face négative –comme incursion sur son territoire conversationnel; (2) celle d'instituer entre les co-énonciateurs un rapport de places basé sur la solidarité. Si, en revanche, ce contrat n'existe pas, la complétion ou la reformulation peuvent être ressenties comme des intrusions. De ce fait, elles sont suivies d'une ratification, une évaluation positive ou négative qui met en évidence l'absence de ce contrat et qui peut, selon les cas, désautoriser les propos du co-énonciateur: «Ratifier correspond dans cette perspective pour le co-énonciataire à une reprise en mains de ses responsabilités énonciatives» (*ibid.*: 99). Cette présence/absence de contrat s'avère donc tout à fait signifiante sur le plan de la structuration.

Signalons encore que l'enchaînement des interventions peut être opéré à un niveau explicite, mais aussi implicite, la réactive enchaînant non sur le contenu posé mais sur le contenu présumé ou encore sur le non verbal:

Ainsi l'échange suivant n'est-il satisfaisant qu'à condition de considérer la valeur implicite des deux interventions qui le constituent: «Il paraît que ce film est intéressant; je l'ai déjà vu» (Explicitement: assertion/assertion. Implicitement: proposition/rejet de la proposition). (KERBRAT-ORECCHIONI, 1996: 35)

Enfin, si la structure d'une interaction apparaît assez nette dans le cadre de certains échanges ritualisés et codifiés (échanges transactionnels à la poste, interactions de service au restaurant, à l'hôtel, interviews, consultation médicale, etc.), où les régularités permettent même de poser des modèles, dénommés *script* ou *scénario*, elle s'avère par contre presque insaisissable dans le domaine des conversations spontanées, soumises à l'influence de nombreux facteurs psychosociologiques et situationnels. Il serait tentant d'en conclure que, au-delà des configurations minimales envisagées ci-dessus, il est impossible de dégager une structure valable pour les conversations à *bâtons rompus*. En fait, cela tient à un trait différentiel qui distingue la séquence dialogale des autres séquences textuelles prototypiques: l'une des difficultés majeures de l'analyse des conversations est en

effet leur faible prédictibilité. Co-géré et toujours soumis à la réaction potentielle de l'allocutaire, le discours se situe dans un va-et-vient où le sens est toujours en devenir, placé sous la dépendance du contexte, mais aussi de chaque variation dans les données situationnelles et des négociations constantes entamées par les interactants afin de réajuster en permanence leurs propos aux paramètres de la situation. Le but essentiel d'échange d'informations ou de services se trouve effacé, la conversation se définissant, par rapport aux autres types d'interactions, par son absence de but, hormis celui de partager le pur plaisir de la rencontre, celui de la parole comme expérience ludique et relationnelle:

La fonction référentielle de la conversation est manifestement subordonnée au souci phatique et expressif, avec son cortège de jeux coopératifs, compétitifs et mixtes. La dimension ludique, avec son inventivité, sa spontanéité individuelle, ses fréquentes plaisanteries, relèvent d'un art de converser. Elle nous assujettit au principe de plaisir dans l'exercice même de la parole. C'est la compagnie qu'on y cherche, pas des informations.

(JACQUES, 1988: 58)

Alors que l'organisation des autres types de séquence –narrative, explicative, descriptive, argumentative– relève largement de contraintes génériques³ qui déterminent l'adéquation du texte à son modèle séquentiel, la conversation est quant à elle influencée, en première instance, par sa nature intersubjective et polygérée. La structure de la conversation n'est pas un *donné*, mais un *construit*, comme le signalent Cosnier, de Gaulmyn et Kerbrat-Orecchioni dans la conclusion de leur étude de 1987; elle est élaborée au cours d'un processus dynamique et dialectique qui ne répond pas toujours aux attentes des divers interlocuteurs. Très souvent, en effet, «le projet structurant de L1 rencontre un projet différent, sinon antagoniste, de L2. C'est pourquoi le produit qui en résulte ne présente pas toujours une structuration cohérente, mais souvent des amorces de structuration qui parfois aboutissent, parfois avortent, ou changent de forme» (Cosnier *et al.*, 1987: 357). L'organisation de la conversation s'avère en somme dépendre moins des intentions de chaque interactant prises individuellement que des relations qui naissent de leur rencontre. Le long de l'interaction, les interlocuteurs peuvent partager un projet communicatif commun: la continuité dans la structuration en témoignera, tout comme certains phénomènes de complétude interactive qui traduisent l'existence de coalitions énonciatives (cf. Jeanneret, 1991; Bruxelles et Kerbrat-Orecchioni, 2004). Mais que la situation s'avère inégalitaire et les contraintes imposées par les lois discursives –notamment par le principe de politesse– feront apparaître des formulations complexes, ainsi que divers

3 Des contraintes de genre existent, bien entendu, pour les divers types d'interaction: un débat ne suit pas le même développement qu'une interview ou qu'une consultation médicale. La conversation est prise à cet égard comme «la forme prototypique en la matière, c'est-à-dire la forme la plus commune, et représentative du fonctionnement général des interactions verbales» (Kerbrat-Orecchioni, 1996: 8).

ratés communicationnels concernant aussi bien les contenus du discours (faux départs, reformulations, hésitations, reprises) que les modes de prise de la parole (interruptions, chevauchements, intrusions et silences). Enfin, que la nature de la rencontre devienne conflictuelle et nous pourrions même voir voler en éclats lois et normes conversationnelles.

Pour le dire autrement, la structuration de la conversation est largement déterminée par les processus de figuration –le *face-work* goffmanien– que les interactants sont tenus d'entamer afin de maintenir l'harmonie interactionnelle. Ces processus laissent des traces «à deux niveaux: échange et intervention, et influencent à un troisième niveau la réalisation des actes de langage» (Roulet, 1981: 8).

Politesse et organisation des échanges

Dans les interventions initiatives, un acte de langage apparaît rarement de façon isolée. Le plus souvent, il est introduit, justifié, préparé par d'autres actes que l'on dit *subordonnés* à l'acte *directeur* qui donne à l'intervention sa valeur pragmatique dominante.

La requête que j'adresse à mon interlocuteur sera plus aisément satisfaite si je la prépare et si je la justifie, car ces actes contribuent à neutraliser la menace potentielle que comporte la requête isolée. Par conséquent généralement, le premier constituant d'un échange réparateur ne sera pas un acte isolé mais une intervention [...], ici une intervention de requête, formée d'un acte central, que nous appellerons acte directeur d'intervention, et d'actes subordonnés à celui-ci, de préparation et de justification.

(ROULET, 1980: 8)

Les actes subordonnés peuvent précéder l'acte directeur sous forme de préface («Tu veux que je te dise ce que je pense?»), l'accompagner en incise («Tu ferais mieux, enfin c'est juste une opinion, d'aller le voir»), ou le suivre («Tu devrais y aller, enfin..., c'est juste une opinion»), différences de placement qui font varier la lecture, en termes de politesse, de la prévention à la réparation d'un FTA («Face Threatening Act» ou acte menaçant la face de l'interlocuteur, selon la terminologie de Brown et Levinson, 1987).

Notons toutefois que les actes subordonnés ne se limitent point à l'accomplissement de fonctions de figuration, car ils peuvent également être mis au service de l'efficacité informationnelle en tant que procédés phatiques de contrôle –interpellations et phatèmes–, annonces cataphoriques d'un contenu à venir ou expansions *a posteriori* d'une information précédente –ajout, contraste, exemplification, justification, etc. D'autre part, il faut également retenir que les actes subordonnés ne sont pas exclusivement liés aux interventions initiatives: tout

accomplissement d'un acte directeur potentiellement menaçant, initiatif ou réactif, est susceptible d'emprunter une formulation complexe combinant un ou plusieurs actes subordonnés.

La production des interventions réactives, en dehors de celles qui sont préfigurées de par leur appartenance à une paire adjacente, peut quant à elle être envisagée en termes de chaînes d'actions⁴ reliées par un principe d'interactivité qui permet de «qualifier un acte d'après la relation qu'il entretient avec un autre acte» (Auchlin & Zenone, 1980: 26). En effet, tout acte possédant hors contexte un ensemble de valeurs illocutoires virtuelles, dont une seule est actualisée à l'intérieur d'une intervention donnée –valeur redéfinie dès lors comme *fonction illocutoire*–, seule l'intervention réactive sert à rendre explicite la fonction illocutoire concrète que le locuteur attribue à l'action précédente⁵. Autrement dit, c'est parce qu'il assigne à un acte préalable la fonction illocutoire de *question*, que l'interlocuteur produit un acte subséquent à fonction interactive de *réponse*.

La structuration des échanges se présente donc comme un enchaînement de fonctions illocutoires –initiatives– et interactives –réactives–, ces dernières pouvant être classées selon la relation d'accord/désaccord qu'elles entretiennent vis-à-vis de la fonction illocutoire correspondante. Moeschler (1980: 62) pose ainsi que l'ensemble des fonctions interactives comprend les *réponses* suivantes:

- | | | |
|----------------------------|--------------|-------------|
| • demande d'information: | réponse | réplique |
| • demande de confirmation: | confirmation | infirmation |
| • assertion: | confirmation | infirmation |
| • offre/requête: | acceptation | refus |

Ce classement appelle quelques remarques (moeschler, 1980: 59 *sqq.*):

1. pour les questions ouvertes –qui constituent de vraies demandes d'information–, le désaccord est censé porter sur l'énonciation et jamais sur l'énoncé, contrairement aux questions fermées –qui ne sont que des demandes de confirmation. Un désaccord exprimé à l'égard d'une question ouverte équivaut, depuis lors, à une remise en cause de la pertinence, de la véracité ou de l'opportunité de la question et constitue une réplique;
2. toute assertion peut être apparentée à une sorte de demande d'évaluation; la réponse à une assertion appartient donc à la catégorie de l'évaluation;

⁴ «Une différence essentielle entre les paires adjacentes et les chaînes d'actions tient à ce que, pour les secondes, plusieurs choix d'actions subséquentes existent pour répliquer à l'action précédente» (De Fornel, 1990: 166).

⁵ Interprétation et attribution n'excluant pas évidemment la possibilité d'erreurs: «La caractérisation illocutoire d'une occurrence n'est [...] pas univoque; ce fait peut être source de malentendus dus à de faux décodages des intentions du locuteur de la part de l'interlocuteur» (Auchlin & Zenone, 1980: 27).

3. en ce qui concerne la requête et l'offre, l'accord/désaccord portent sur l'action à réaliser et se manifestent sous forme d'acceptation ou de refus.

Le critère accord/désaccord préside également au classement fonctionnel proposé par Eggins & Slade (1997: 190-214) dans le but d'illustrer le rôle de ces oppositions dans la gestion et la négociation des relations interpersonnelles. Deux grandes catégories d'interventions sont posées: celles qui servent à ouvrir des échanges (*open*) et celles qui les développent (*sustaining moves*). Les interventions d'ouverture peuvent accomplir deux fonctions bien différenciées qui recouvrent en quelque sorte la même distinction que celle établie entre échanges confirmatifs et réparateurs: (1) établir le contact (*attending moves*), (2) initier à proprement parler un échange (*initiating moves*). Dans cette dernière catégorie, il faut encore opérer des distinctions selon la dichotomie de base *donner/demander* des informations, des biens, des services, etc. La demande peut par ailleurs être différemment envisagée selon qu'elle est linguistiquement réalisée à travers une question ouverte –demande d'information– ou à travers une question fermée –demande de confirmation. Enfin, elles distinguent aussi entre l'information factuelle et celle qui concerne les opinions. Les initiatives comprennent donc huit catégories: offre, ordre, assertion factuelle, opinion, demande d'information factuelle, demande de confirmation factuelle, demande d'opinion, demande d'accord.

À partir de ces interventions, d'autres viennent se greffer qui constituent la trame sur laquelle se construit le tissu conversationnel. À cet égard, les auteurs distinguent deux sous-catégories selon que l'apport conversationnel procède du même locuteur (*continuing moves*) ou de l'interlocuteur (*reacting moves*). Les premières peuvent avoir un double but: (1) assurer le contrôle (*monitoring*), et (2) développer le contenu de l'initiative, soit à l'intérieur du même tour de parole (*prolonging*), soit après une intervention de l'interlocuteur (*appending*).

Les interventions réactives, à leur tour, sont divisées en deux catégories, selon qu'elles permettent la clôture de l'échange (*response*), ou la diffèrent par ouverture d'un échange enchâssé (*rejoinders*), chacune des catégories étant sous-divisée selon l'orientation de la réactive en termes d'accord/désaccord (*support vs confront*). Les réactives à fonction de clôture (*response*) comprennent, dans leur orientation consensuelle, quatre types d'interventions principales: (1) *developing moves*, où l'interlocuteur développe l'intervention du locuteur, (2) *engaging moves*, qui constituent les réactions aux échanges confirmatifs; (3) *registering moves*, ou réactions qui encouragent l'interlocuteur à travers des marques d'accord et d'adhésion et n'introduisent aucune information, et (4) *replying moves* ou réactives à proprement parler qui «répondent», de façon verbale ou non verbale aux initiatives. Seules les réactions aux confirmatifs et les *réponses stricto sensu* (*replying*) présentent une orientation négative consistant, pour les premières, à refuser d'établir le contact (*disengage*), pour les secondes, à agir dans le sens contraire de la positive

correspondante. Enfin, les *rejoinders* constituent un type d'intervention réactive particulier en ce qu'elles diffèrent la clôture de l'échange. L'orientation accord/désaccord se manifeste respectivement à travers les *tracking moves* et les *challenging moves*. Les premières ouvrent des échanges enchâssés visant à confirmer ou spécifier les initiatives précédentes, mais sans manifestation de désaccord. Quatre sous-catégories de *tracking moves* sont à considérer: (1) *checking moves* ou demandes de reprise d'un contenu qui n'a pas été entendu; (2) *confirming moves*, demandes de confirmation; (3) *clarifying moves* ou demandes d'information additionnelle, et (4) *probing moves*, interventions qui offrent des détails ou des implications à être confirmées par le locuteur de l'initiative. Ces interventions introduisent donc un nouveau matériau propositionnel, mais celui-ci reste en relation logico-sémantique avec l'intervention précédente. Relevant du désaccord (*challenging moves*), trois types essentiels d'interventions sont proposés: (1) *detaching moves*, qui visent à mettre fin à l'interaction, à éviter toute discussion, (2) *rebounding moves*: ce sont des répliques mettant en question la pertinence, la légitimité ou la véracité de l'intervention précédente, et (3) *countering moves*: interventions offrant une position ou une interprétation contraire à celle exprimée par l'initiative.

Aussi bien les *tracking moves* que les *challenging moves* sont susceptibles de générer une réaction du locuteur premier. Pour les premières, la réaction relève du soutien, la réponse visant à satisfaire à la demande de précision ou de confirmation; pour les dernières, la réponse se trouve souvent relever, elle aussi, de l'ordre de la confrontation, les désaccords s'enchaînant dans une suite indéfinie de contre-arguments.

Le modèle d'Egins & Slade présente, par rapport à celui de Moeschler, évoqué ci-dessus, une plus grande spécification des fonctions qu'une intervention est susceptible d'assumer dans un échange donné. Cependant, si l'éventail des fonctions s'en trouve enrichi, le mode de présentation des catégories empêche pourtant de voir ce qui ressort immédiatement de la lecture du tableau de Moeschler: la relation d'interactivité permettant de relier les réactives –dans leur double orientation accord/désaccord– à l'initiative correspondante.

Or dans cet ensemble de réactions possibles, en vertu de quels critères le locuteur est-il amené à choisir entre l'orientation accord/désaccord? Parmi les suites possibles, susceptibles de constituer une intervention réactive, il y en a, d'après Pomerantz⁶, qui sont *préférées* –elles appuient l'acte précédent et recherchent l'accord– et d'autres dites *non-préférées*, qui s'opposent à l'acte initial et peuvent dès lors constituer des FTAs. Ainsi par exemple, pour répondre à une invitation, le locuteur a le choix entre l'acceptation, qui serait en principe la réaction préférée, et le refus, non préféré.

6 Cf. à cet égard, les travaux de Pomerantz, recensés dans De Fornel (1990).

L'organisation préférentielle des échanges s'appuie donc en dernier ressort sur les postulats de la politesse linguistique et explique les différentes réalisations linguistiques que peut emprunter un acte de *réponse*: la réaction préférée, en tant que réaction attendue, peut être directement formulée; l'acte non préféré, par contre, dans la mesure où il est porteur d'une menace éventuelle, présentera une élaboration plus complexe visant à neutraliser la portée de la menace à travers divers procédés d'atténuation. Les *adoucisseurs* d'un FTA peuvent être classés en deux groupes: «*substitutifs* (qui consistent à remplacer un élément de la formule *normale* –la plus simple et la plus directe– par un autre élément censé rendre plus polie la formule en question) vs *additifs* (qui viennent en surplus de la formule directe qu'ils accompagnent)» (Kerbrat-Orecchioni, 1992: 200). Parmi les premiers, nous trouvons la formulation indirecte des actes censés être menaçants (question pour requête), des désactualisateurs modaux, temporels ou personnels (conditionnel ou imparfait dans les requêtes, *nous* de solidarité), des tropes (litote et euphémisme) ou des tropes communicationnels (feindre d'adresser un énoncé à quelqu'un alors que la cible en est quelqu'un d'autre). Quant aux procédés additifs, ils consistent, par exemple, à annoncer par une préface l'acte à accomplir («Est-ce que je peux te poser une question?»), et comprennent aussi d'autres procédés tels que les minimisateurs («Je voulais simplement, ... un tout petit peu»), les désarmeurs, qui anticipent sur une réaction négative («Ce n'est pas pour te gêner, mais...»), et les amadoueurs, par lesquels «le locuteur cherche à se concilier les bonnes grâces du destinataire par une sorte de chantage aux sentiments» (compliments et appellatifs tendres, par exemple) (Kerbrat-Orecchioni, 1992: 220).

La structuration des interventions initiatives et réactives illustre ainsi la primauté accordée à la politesse sur l'efficacité de la communication au sens des maximes gricéennes –en effet, ces actes de préparation et de justification violent au moins les maximes de modalité et de quantité, voire, dans une certaine mesure, la maxime de qualité.

Des remarques similaires peuvent être faites à l'égard de l'intervention évaluative, chargée de clore l'échange: «dès l'initiative d'une séquence conversationnelle, se pose le problème de sa clôture. Du point de vue des protagonistes de l'interaction, ce problème est crucial, car il implique le respect (vs la violation) de règles de comportement qui ont justement pour fonction de permettre une telle clôture» (Moeschler, 1981: 42). En effet, si la clôture des échanges confirmatifs constitués de paires adjacentes se résout par la production d'un comportement symétrique («A: Bonjour; B: Bonjour»), celle des échanges réparateurs, par contre, dépend de ce que l'intervention réactive permette d'apporter une évaluation. Quatre types de clôture sont à distinguer (Moeschler, 1981: 43-44): résolution positive satisfaisante pour le locuteur, non-satisfaisante, résolution négative locale et résolution négative globale.

Face à une offre, par exemple, l'acceptation pure et simple de l'allocataire permet au locuteur (A) de clore l'échange par la production d'une intervention évaluative, ce qui constitue une résolution positive satisfaisante:

A: Tu viens au cinéma ce soir?

B: Oui, volontiers.

A: D'accord, on se voit à 7h alors.

Or l'interlocuteur (B) peut également refuser d'accepter l'offre –le refus étant généralement assorti de divers actes subordonnés de justification, remerciement, etc. Dans ce cas, deux possibilités sont offertes au locuteur (A): soit il se contente de la réponse négative et n'insiste pas davantage sur l'offre –résolution positive non satisfaisante–, soit il insiste et relance l'offre, cette nouvelle initiative ouvrant un échange enchâssé de négociation dont la résolution, différée, est dite négative. Si la négociation aboutit finalement à l'acceptation, la résolution négative est considérée locale; en cas contraire, elle est dite résolution négative globale.

La clôture des échanges présente elle aussi une organisation préférentielle, les interactants tendant en général vers la résolution positive –satisfaisante ou non⁷– c'est-à-dire vers la recherche d'un accord qui permette de clore l'échange. Ceci vaut également pour les résolutions négatives locales, dont la résolution positive n'est en fait que différée. La résolution négative globale, quant à elle, affiche un désaccord délibéré qui est généralement considéré comme un acte d'impolitesse.

Désaccord et (im)politesse

Acte réactif par nature, le désaccord peut être considéré *stricto sensu* comme la contradiction ou la négation du contenu d'un énoncé précédent: le locuteur B, trouvant que la proposition *p*, énoncée ou assumée par le locuteur A, est fausse ou erronée, réagit par un énoncé dont le contenu propositionnel, explicite ou implicite, est *non-p*, selon la définition de Rees-Miller (2000: 1088). Au-delà de cette conception restrictive, il est possible d'inclure sous cette rubrique toute négociation d'une réactive marquée par un signe négatif vis-à-vis de l'initiative correspondante, autrement dit, toute négociation d'une résolution négative.

L'expression d'un désaccord, susceptible d'être ressentie comme une offense conversationnelle, préside certes souvent à des interactions de type conflictuel, mais il convient toutefois d'introduire quelques nuances. Par rapport à l'organisation préférentielle des interventions réactives, si l'accord semble *a priori* la forme

⁷ La résolution positive non satisfaisante peut témoigner d'une stratégie de politesse abstentionniste: le locuteur n'insiste pas davantage lorsqu'il perçoit que cette insistance risque d'être perçue comme une menace pour la face négative de son interlocuteur.

préférée, en ce qu'il exprime une valorisation des faces du locuteur, il existe certaines circonstances où c'est par contre le désaccord qui constitue le comportement préféré. Reprenons l'exemple de l'offre, acte ambivalent qui, tout en se voulant un acte valorisant pour l'allocutaire (un FFA ou *Face Flattering Act*, Kerbrat-Orecchioni, 1996: 54), comporte une part de FTA pour le locuteur. La réaction préférée ne saurait inclure ni l'acceptation pure et simple, qui risque de créer l'image d'un allocutaire trop avide d'accepter aux dépens du locuteur, ni le refus absolu, qui blesserait les intentions du locuteur désireux de complaire à son partenaire. Un refus rituel et routinisé apparaît ainsi le plus souvent comme stratégie d'atténuation doublement portée sur le locuteur et sur l'allocutaire:

La solution du refus provisoire est en effet idéale pour résoudre la situation de double contrainte engendrée par l'énoncé d'une offre. On observe donc fréquemment le schéma suivant: l'offre est d'abord suivie d'un refus (plus ou moins ferme ou hésitant), lequel va automatiquement donner lieu à une réassertion de l'offre, l'offreur «revenant à la charge» afin de témoigner ainsi de sa bonne volonté et de la sincérité de son offre; et l'offre va finalement être acceptée, soit que le premier refus ait été de pure forme, soit parce que l'insistance de l'offreur finit par l'emporter. [...] on a le plus souvent affaire à un échange étendu [...]. L'issue «préférée» de cette négociation (suite de propositions de A suivies de contre-propositions de B) est l'acceptation finale de l'offre.

(KERBRAT-KRECCHIONI, 2005: 224)

Il en va de même des circonstances où le locuteur produit un acte menaçant sa propre face, un *Self Face Threatening Act* ou SFTA (Chen, 2001). L'intervention de l'interlocuteur ne saurait en l'occurrence prendre la forme d'un accord immédiat, elle présentera de préférence une manifestation de désaccord, plus ou moins atténué («- Qu'est-ce que je suis maladroite! / - Mais non»).

Il faut donc en conclure que tout désaccord n'équivaut pas à un acte d'impolitesse. Par ailleurs, les interlocuteurs ne pouvant pas être d'accord sur tout et à tout instant, un certain degré de divergence, négociable et généralement négociée, fait naturellement partie des interactions quotidiennes. Même lorsque les interactants ne parviennent pas à la résolution complète d'un différend, chacun témoigne dans un certain sens de son respect envers la position de l'autre et prend soin d'assortir ses propos de divers procédés de figuration laissant entendre que ses intentions ne sont point belliqueuses. Ce faisant, le locuteur signale, même implicitement, que la divergence se porte sur le seul contenu de l'énoncé sans s'attaquer à la personne de l'énonciateur; autrement dit, qu'elle relève de la *réfutation* et non de la *polémique*:

Par réfutation, nous entendons le type d'acte de langage réactif de l'interlocuteur [...] exprimant son désaccord et ayant pour objet des contenus présentés sur le mode de l'assertion. Le terme de polémique, quant à lui s'applique au type d'interaction

impliquant un tel désaccord, et fonctionnant à partir de lui. Un discours polémique peut être caractérisé [...] par les propriétés suivantes: (1) il implique donc le désaccord des protagonistes, (2) il a pour objet la falsification de contenus, (3) sa nature est argumentative, (4) sa visée (perlocutoire) est une disqualification de sa cible, c'est-à-dire du protagoniste avec lequel on polémique. (MOESCHLER, 1981: 40-41)

Il est à remarquer que, même dans ces situations, le locuteur n'échappe pas complètement aux aléas de l'interprétation de son acte: tout comportement interactionnel se trouvant pris dans un mouvement à double direction, un locuteur peut très bien essayer d'adoucir son désaccord, il n'en demeure pas moins assujéti à la perception que puisse en avoir son allocutaire, qui peut le trouver sans importance, mais aussi outrageux. Le terrain de l'interaction est toujours incertain et un partenaire peu attentif risque fort de s'enliser dans des sables mouvants.

En tant que procédé de rhétorique interpersonnelle, le désaccord s'avère en fait dépendre moins du contenu informationnel des propos échangés que de divers facteurs extralinguistiques. Comme le fait remarquer Rees-Miller (2000), les relations de pouvoir à l'œuvre dans l'interaction et le degré de menace potentielle pour les faces en présence ont une répercussion directe sur les choix –discursifs et comportementaux– que le locuteur opère dans l'expression de son dissentiment. Ainsi par exemple, l'existence d'un rapport hiérarchique empêche généralement le subordonné d'afficher une opposition ouverte envers son supérieur; qu'il ose le faire malgré tout, et son acte aura des conséquences immédiates sur la hiérarchie de départ, qui s'en trouvera depuis lors renversée ou, au contraire, affermie –toute violation à cet égard pouvant comporter une sanction. D'autre part, plus le désaccord atteint la personne du partenaire –en termes de connaissances, de compétences ou de croyances– plus il est ressenti comme un FTA. Compte tenu de ces variables et en fonction des buts qu'il poursuit, le locuteur a le choix entre une formulation adoucie –si le plus important est de préserver l'harmonie interactionnelle–, ou une expression renforcée de son désaccord –si, par contre, l'essentiel est de sauvegarder sa propre face.

Rees-Miller (*ibid*: 1094-1095) établit ainsi une taxinomie incluant les types suivants de désaccord: atténué, neutre et renforcé. Le désaccord atténué fait intervenir des procédés de figuration qu'elle envisage, selon le modèle brown-levinsonien, en termes de politesse positive –«With these linguistic markers, the speaker increases solidarity with the addressee by showing that they share some of the same wants or belong to the same group, despite the disagreement»–, et de politesse négative –«By using these forms of self-effacement and distancing from the disagreement, the speaker avoids imposing on the addressee's autonomy». L'expression du désaccord neutre n'est ni atténuée, ni renforcée, elle est repérable du point de vue du contenu, en ce que le locuteur exprime une position contradictoire. Cette contradiction peut aussi emprunter la forme d'une reprise diaphonique: «a

contradiction repeated a previous speaker's utterance with altered words or intonation to indicate disagreement: this was designated as verbal shadowing». Enfin, le désaccord renforcé est signalé à l'aide de divers procédés d'intensification.

Dans une approche à certains égards similaire, Muntigl et Turnbull (1998: 227) proposent un classement fondé sur la structure que présentent les échanges de désaccord, c'est-à-dire sur les types d'intervention réactive et évaluative susceptibles de paraître dans ce genre d'enchaînements. Ils posent ainsi que l'expression du désaccord comporte trois interventions:

1. une première intervention d'un locuteur A (T1) comportant une affirmation;
2. la mise en question de cette affirmation par le locuteur B dans son intervention réactive (T2)
1. la réaction de A (T3) par rapport à T2 -intervention évaluative- qui, soit reprend le contenu propositionnel de son intervention première (T1), soit conteste directement l'intervention réactive de B (T2).

L'intervention réactive (T2), selon qu'elle s'en prend prioritairement à la personne de l'énonciateur ou au contenu de l'énoncé, peut appartenir à l'une ou l'autre des catégories suivantes (*ibid.*: 228-231):

1. La «déclaration de non-pertinence» (*irrelevancy claim*). L'intervention réactive s'attaque au locuteur en même temps qu'au contenu de ses propos. Elle apparaît généralement associée à une interruption du tour de parole (T1) et provoque souvent un chevauchement qui oblige le locuteur en place à abandonner son tour. Le locuteur B pose que la contribution du locuteur A est non-pertinente et n'est pas acceptable dans le cadre de l'interaction en cours. Ce faisant, il nie la compétence discursive du locuteur A, ce qui constitue une grave offense conversationnelle.
2. Le «défi» (*challenge*). Le locuteur B met en question les propos du locuteur A sous forme interrogative, comme s'il le défiait à apporter des preuves à l'appui de ses affirmations. Le contenu explicitement ou implicitement posé revient à affirmer que le locuteur parle sans connaissance de cause et qu'il n'est pas en mesure de prouver ce qu'il dit. Le crédit du locuteur A s'en trouvant diminué, le défi constitue également une attaque contre sa face positive.

Ces deux procédés, hautement offensants pour la personne du locuteur A, peuvent être ajoutés à ceux que Rees-Miller pose comme moyens d'exprimer un désaccord renforcé.

3. La contradiction consiste à affirmer tout simplement un point de vue contraire à celui exprimé par le locuteur A: si celui-ci énonce *p*, B pose à son tour *non-p*. Ce procédé d'expression peut être ramené à la catégorie du

désaccord neutre, de la réfutation, puisqu'il porte sur le seul contenu de l'énoncé.

4. La contre-affirmation (*counter-claim*) relève des procédés de reformulation. Elle est normalement précédée de pauses, de préfaces signalant éventuellement un certain degré d'accord partiel avant d'introduire le désaccord, qui s'en trouve depuis lors mitigé. Au lieu d'afficher catégoriquement son opposition, le locuteur ouvre des possibilités de négociation, d'échange d'arguments ou de vues: «Thus, the speaker's emphasis is not on pure opposition, a me against you tactic [...]. Rather, CCs emphasize alternative claims that foster the negotiation of both self's and other's claims, thereby mitigating the damage to other's face» (*ibid.*: 244). En tant que stratégie de politesse réparatrice, la contre-affirmation ferait donc partie de ce que Rees-Miller considère le désaccord adouci.

La portée de l'attaque contre la face du locuteur A dans chacune de ces interventions réactives trouve son reflet immédiat dans le choix de l'intervention évaluative subséquente (T3):

Supporting T1 or contesting T2 in T3 may reflect Speaker A's focus on own or other's contribution to the argument respectively. [...] T3 acts that support T1 focus on own contribution and seem, in general, to reflect attempts to repair damage to own face occasioned by the T2 act. T3 acts that contest T2 focus on the other's contribution and seem, in general, to reflect attempts to counter the T2 objection. It seems reasonable that the degree of face aggravation of the T2 act determines the T3 orientation. [...] One possible T2-T3 relationship is that the more damaging B's T2 act does to A's face, the more likely A is to focus on own contribution in an attempt to restore his/her image as a competent person with rational and warranted opinions. T3 acts oriented to A's T1 claim have the potential to fulfill this function. (IBID.: 247-248)

En effet, la première option de A en T3 –la reprise de son affirmation première T1– se présente comme un mécanisme d'autodéfense. La seconde option, consistant à contester l'intervention réactive T2, concerne plutôt la négociation du sens des propos de B. Plus l'acte est offensant pour la personne du locuteur A, plus il aura tendance à se replier dans une stratégie défensive, à privilégier le besoin de rétablir son image au détriment de la discussion du contenu informationnel. Et inversement, moins le désaccord atteint la personne du locuteur et plus la discussion aura des chances de se concentrer sur le contenu propositionnel des énoncés.

Or il est une autre possibilité pour le locuteur A en T3, celle d'entreprendre à son tour des disqualifications personnelles et de rendre FTA pour FTA: Muntigl et Turnbull (1998: 248) évoquent cette possibilité sous le nom de *tit for tat strategy*. La négociation des contenus est dès lors suspendue: un échange d'offenses capable

d'étouffer la conversation se substitue à l'échange de points de vue (cf. edstrom, 2004: 15). Ce genre de désaccord, utilisé comme stratégie au service d'une visée compétitive et agonale, puise alors dans ce côté narcissique de l'être humain qui l'entraîne à vouloir s'imposer, à chercher les moyens de se faire valoriser au détriment de l'Autre. Ce phénomène est notamment repérable lorsque plus de deux interlocuteurs se trouvent engagés dans l'interaction et qu'il importe de faire valoir ses opinions et ses qualités devant une tierce personne que l'on prend à témoin.

La synthèse des modèles présentés ci-dessus permet de dégager trois stratégies discursives de désaccord –la discussion, la réfutation et la polémique–, en rapport avec trois types de comportements en termes de politesse linguistique: la politesse réparatrice, l'apolitesse et l'impolitesse.

La notion de *discussion* reprend le concept de désaccord atténué de Rees-Miller et du *counter-claim* de Muntigl et Turnbull. La discussion se présente ainsi comme un désaccord ponctuel, dépourvu de visée conflictuelle. Elle fait primer l'enjeu relationnel, comme en témoigne la place qu'elle accorde aux procédés d'atténuation de la politesse réparatrice ainsi qu'à la négociation, à l'échange d'arguments qui permettent en un mot de discuter sans se disputer. Bien que la discussion ne s'attaque pas à la personne de l'interlocuteur, la présence de procédés de figuration signale pourtant que cette éventualité existe, qu'elle est prise en considération et que le locuteur cherche justement à éviter que ses propos soient interprétés de la sorte. Il émaillera donc son discours de divers actes subordonnés d'atténuation prospective ou de réparation rétrospective: minimisation du désaccord («je ne suis pas tout à fait d'accord»), préfaces marquant un accord partiel («tu as peut-être raison, mais...»), stratégies de précaution oratoire⁸ («tu sais certainement plus que moi, mais...»), reprises diaphoniques à valeur concessive, justifications, excuses, ou expansions réparatrices. Les réponses négatives relèvent ici essentiellement des catégories de l'infirmité et du refus, mais elles peuvent emprunter d'autres formes indiquant

8 Forget (2001) envisage ainsi trois procédés, répertoriés par la rhétorique ancienne comme figures de pensée: la communication, la délibération et la précaution. La communication consiste à feindre de consulter l'interlocuteur au lieu de faire des affirmations catégoriques. Très proche de la communication, la délibération consiste à faire semblant de soumettre à l'analyse les raisons menant à une décision, alors que celle-ci est déjà prise et plus ou moins irrévocable. Enfin, par la précaution, le locuteur présente le discours qu'il va tenir tout en signalant que ses compétences en la matière sont limitées. En adoptant ce genre de procédés, le locuteur affiche une attitude de modestie qui fait une large place à l'interlocuteur et s'assure par la même occasion un jugement favorable en retour, puisque d'une part, la modestie est comprise comme une vertu et que, d'autre part, le fait de s'en remettre à l'opinion de l'autre revient à valoriser sa face positive. Or ces trois procédés relèvent de la feinte; la modestie –et par extension la politesse– qui en découle est en fait commandée par la recherche d'une efficacité rhétorique, ce qui oblige à traiter ces figures moins en termes de politesse que comme marqueurs d'une visée argumentative: «Les figures qui nous occupent conduisent l'interprétation des énoncés au niveau métadiscursif en réinvestissant les marques de politesse d'une valeur argumentative. L'acte jugé poli, est non seulement performé, mais il se donne en représentation, faisant en sorte que sa reconnaissance augmente le crédit argumentatif du locuteur. [...] La valeur pragmatique de ces figures ne consiste donc pas uniquement à disposer favorablement le destinataire pour l'interaction mais justement à projeter l'interprétation des marques de politesse comme argument pour performer une action» (Forget, 2001: 1161).

que le non-accomplissement de l'acte posé par l'initiative reste indépendant de la volonté de B, telles que l'aveu d'ignorance («désolée, je ne sais pas») et la négation du «pouvoir dire» («excusez-moi, je ne suis pas autorisé à répondre») pour la demande d'information, ou la négation du «pouvoir faire» pour la requête («je suis désolé, je ne peux pas vous aider»), qui reprennent les catégories de *disavow*, *withhold* et *non-comply* posées par Eggins et Slade (1997: 207-208). Enfin, la contradiction peut être assortie d'un commentaire évaluatif sur le dire du locuteur le qualifiant du point de vue intellectif («excuse-moi, je crois que tu te trompes») ou affectif («tu ne crois pas que tu exagères un tout petit peu?»).

Les mêmes types de réponse sont susceptibles d'apparaître au service de la réfutation, à cette différence près qu'elles ne sont nullement atténuées. En effet, la réfutation concerne l'expression d'un désaccord neutre, portant sur le simple contenu de l'énoncé. Bien qu'exprimé à travers des contradictions parfois renforcées («non, non, pas du tout»), voire sous forme de répliques («ne dis pas de bêtises», «qu'est-ce que tu en sais»), le désaccord ne saurait être considéré conflictuel. L'enjeu informationnel l'emporte dans ces cas sur les considérations relationnelles: le raisonnement s'appuie moins sur l'implication personnelle du locuteur que sur le constat de vérités générales visant à étayer les arguments posés pour contredire l'affirmation précédente. Les actes subordonnés qui accompagnent ces interventions sont de l'ordre de l'expansion informative, c'est-à-dire du développement du raisonnement contradictoire. Le discours appartient en somme au genre transactionnel plutôt qu'au type interactionnel:

In highly task-focused discourse, the need for truthfulness, clarity and brevity overrules face concerns [...]. At the other end of the continuum, figures phatic talk, most clearly exemplified by discourse openings [...] and closings [...]. In ordinary conversation, though information is transmitted to a greater or lesser extent, securing absence of confrontation and relational management are prevalent.

(KASPER, 1990: 205-206)

Ceci explique l'absence d'adoucisseurs dans l'expression du désaccord, car le comportement interactionnel relève dans ce cas de l'*apolitesse*, la «non-production d'un marqueur de politesse dans un contexte où il n'est pas attendu» (Kerbrat-Orecchioni, 2002: 14).

La polémique enfin vise prioritairement, selon la définition de Moeschler ci-dessus, à disqualifier la personne de l'énonciateur. Nous retrouvons ici des procédés relevant de l'impolitesse *positive*, celle qui «consiste à accomplir un FTA non adouci, ou même *durc*» (Kerbrat-Orecchioni, 1995: 77), éventuellement assortis d'intensifieurs -interruptions inopinées du discours de A, reprises diaphoniques faites sur un ton ironique de supériorité-, ainsi que les procédés de déclaration de non-pertinence et de défi de Muntigl et Turnbull, que nous pouvons regrouper sous

la rubrique des «répliques» et qui reprennent également les *rebounding moves* d'Eggins et Slade (1997: 212): «these moves send the interaction back to the first speaker, by questioning the relevance, legitimacy or veracity of another speaker's move». En niant la pertinence, la véracité ou la justesse de l'énoncé du locuteur A, B parvient à lui ôter toute compétence discursive et toute crédibilité. Ce genre d'interventions s'accompagne souvent d'évaluations négatives et de questions rhétoriques («mais qu'est-ce que tu racontes?», «ne me fais pas rire!»), voire d'insultes. Ajoutons que cette négation est susceptible, par la même occasion, de mettre en question le statut illocutoire de l'allocutaire: «de quoi tu te mêles, ça ne te regarde pas», «tais-toi plutôt, tu n'en sais rien».

La déclaration de non-pertinence peut emprunter des formes d'expression plus subtiles, mais également offensantes, lorsqu'elle se présente comme un comportement mimo-gestuel posé à l'intention d'un tiers dans le sens de «ne l'écoute pas, il ne sait pas ce qu'il dit». Dans la mesure où B agit dans le dos du locuteur A, ces gestes reviennent non seulement à mettre en question l'apport conversationnel de A et ses aptitudes discursives, mais aussi à le constituer en quelque sorte comme un délocuté exclu –ou à exclure– de la relation interlocutive.

L'expression d'un désaccord entraîne généralement l'ouverture d'un échange enchâssé que nous pouvons considérer de *correction*, puisque chacun cherche à faire changer l'autre d'avis. La discussion, dans la mesure où elle fait une place à l'allocutaire, respecte le principe selon lequel la correction doit être de préférence accomplie par le locuteur lui-même:

Thought of in terms of the social organization of conversational interaction, self-correction and other-correction are not to be treated as independent types of possibilities or events, nor as structurally equivalent, equipotential or equally "valued". Rather [...], self-correction and other-correction are related organizationally, with self-correction preferred to other-correction. (SCHEGLOFF & AL., 1977: 362)

La polémique produit par contre des corrections hétéro-initiées et hétéro-accomplies: c'est le locuteur B qui prétend donner le sens définitif à l'intervention de son partenaire et s'arroge le droit d'avoir le dernier mot sur la question, ce qui ne va pas sans conséquences sur le plan relationnel, plus concrètement sur l'axe de la relation *conflictuelle* vs *consensuelle*; ou pour reprendre les termes de Francis Jacques: *agonale* vs *irénique* (Kerbrat-Orecchioni, 1992: 35-36).

Si les rencontres consensuelles présupposent un partage équitable des tâches interlocutives, les rencontres agonales sont marquées, en revanche, par une tendance à la spécialisation des rôles interlocutifs: l'un des locuteurs cherche à maîtriser la conversation en assumant les ouvertures et les clôtures et relègue son allocutaire à un rôle secondaire et plutôt passif. Celui qui prend l'initiative se place ce faisant en position haute vis-à-vis de l'autre, car c'est lui en principe qui décide de

l'orientation de l'interaction et des thèmes, lui qui alloue à l'autre la parole au moment opportun et qui se réserve le mot de la fin –n'oublions pas que les interactions conflictuelles sont celles sans doute qui attachent le plus d'importance à l'émission du dernier mot. Or ce serait ignorer le caractère interactif et réciproque de la communication que d'oublier que le mouvement à double direction des comportements discursifs peut venir inverser ces considérations de départ:

Ce n'est pas tout de prendre des initiatives: encore faut-il qu'elles réussissent. Dans certains types d'interactions entre un L1 entreprenant, qui ne cesse de relancer la conversation et de quémander la parole de l'autre, et un L2 qui fait preuve d'inertie et d'une mauvaise volonté patentes, le critère des initiatives peut à la limite s'inverser: plus L1 prend d'initiatives, plus c'est le signe que les précédentes ont avorté, donc la trace de son impuissance à gérer efficacement, en la circonstance, l'échange communicatif.

(KERBRAT-ORECCHIONI, 1992: 91)

Du point de vue de la clôture, les échanges de discussion et de réfutation tendent généralement, comme nous l'avons signalé ci-dessus à une résolution positive, même différée et exigeant des négociations à longueur variable. La polémique par contre empêche souvent d'aboutir à une résolution. Chacun des interactants campe sur sa position sans vouloir céder, chacun croyant occuper la place la plus haute. Dans ces circonstances, il est fréquent de voir un enchaînement d'interventions réactives, FTA pour FTA, voire insulte pour insulte. Le fait qu'un locuteur s'essaie à blesser délibérément la face de son partenaire n'a pas pour conséquence immédiate de rétablir la sienne, mais il peut trouver un certain plaisir à rendre coup pour coup. Chaque blessure infligée à l'Autre symbolise pour l'attaquant une petite victoire, une montée dans l'échelle du pouvoir, souvent offerte en spectacle à un tiers. Cependant, vue de l'extérieur, chacune de ces actions mine sensiblement l'image respective des interactants et les place tous deux très bas, dans la mesure où ils se montrent incapables de résoudre leurs différences de façon civilisée.

En tout cas, du point de vue taxémique, il est certain que la résolution, même positive, d'une divergence comporte des conséquences selon l'importance attachée à ce mot de la fin. En principe, celui qui après un échange d'arguments se rallie finalement à la position de l'autre,

[...] *tombe* d'accord avec lui, et se met alors en position basse, cependant que l'autre, ayant «emporté le morceau» occupe une position d'autant plus haute que les divergences de départ étaient sensibles.

Donc: le ralliement est toujours une marque de faiblesse, mais singulièrement lorsqu'il succède à un dissentiment premier [...]. Au contraire, l'attitude oppositionnelle passe pour un signe de force de caractère et assure donc la position

haute, du moins au temps T où elle s'énonce (la suite des événements pouvant bien sûr venir modifier le rapport des places institué en T). (KERBRAT-ORECCHIONI, 1987: 334)

Cependant, nous ne saurions ignorer que celui qui cède, peut en sortir renforcé si ce ralliement a pour but de le poser aux yeux d'un tiers comme digne d'admiration: il se trouverait faire preuve de sa générosité en accordant à l'autre une victoire qu'il ne mérite pas en réalité. Dans ce sens, si tel était en fait le dessein du locuteur, il se trouve implicitement récompensé à un autre niveau, d'autant plus qu'il aura rendu l'adversaire dupe de sa victoire.

Quelques éléments de conclusion

L'étude du désaccord illustre très particulièrement la faible prédictibilité des comportements interactifs: en effet, si la structure minimale de l'échange peut être envisagée en termes d'accord et désaccord –l'enchaînement entre initiatives et réactives relevant toujours de l'une de ces virtualités–, dès que nous élargissons la notion de désaccord à toute réponse inapte à satisfaire les actes posés par l'initiative, il nous faut reconnaître des enchaînements imprévus par la structure minimale, telles que l'aveu d'ignorance, l'incapacité de dire ou de faire. Les relations développées entre les interactants tout au long de leur histoire conversationnelle justifient également des réactions imprévues, comme par exemple une réplique en réponse à une promesse («Promesses! je ne t'ai jamais vu tenir tes promesses!»), à une offre ou à une proposition, au lieu de l'enchaînement prévisible acceptation/refus. Autrement dit, au-delà des configurations minimales des *réponses*, un éventail de réactions est susceptible de faire suite à une initiative et rend quasiment utopique toute tentative de classement *a priori* des interventions réactives. Prenons ainsi par exemple la demande de confirmation: «Est-ce que Jean est venu?». En principe, la réponse est censée être simple: confirmation ou infirmation. Or les choses ne sont jamais simples et la question pourra être suivie, selon les cas, de:

- confirmation *pure*: *oui*
- confirmation + conviction / supposition, elle-même sous-divisible par rapport au degré de certitude (*oui, bien sûr; je crois que oui; j'imagine que oui; j'ai l'impression que oui...*)
- confirmation + évaluation: *oui, hélas! oui, heureusement!*
- confirmation/infirmation soumise à des conditions d'élargissement de l'information: *Jean? C'est qui Jean?/ Pourquoi tu me le demandes? / Qui veut le savoir?*
- infirmation: *non*

- infirmation + supposition: *je ne crois pas; j'imagine que non; j'ai l'impression que non...*
- infirmation + demande d'information: *non, pourquoi?*
- aveu d'ignorance: *je ne sais pas*
- réplique: *qu'est-ce que cela peut bien te faire?*
- évaluation: *je m'en fous*, etc.

Chacune de ces réponses est susceptible d'amener d'elle-même la clôture de l'échange, de la permettre par une troisième intervention évaluative ou de se constituer elle-même en initiative d'un échange enchâssé posant l'exigence d'une réactive. En tant que réactive-initiative, chaque intervention pourra alors se charger de toutes les fonctions attribuées à l'initiative. Or, comme nous l'avons signalé à plusieurs reprises, cette valeur, que seule la réactive permet de spécifier, ne constitue jamais une donnée *a priori*, mais une résultante de tous les paramètres situationnels et contextuels, soumise elle-même à la nature rétroactive des comportements interactionnels et aux enjeux relationnels que les interactants attribuent à la rencontre.

De par son influence dans la construction/interprétation du discours et dans la structuration progressive du texte conversationnel, la politesse, qui englobe «tous les aspects du discours qui sont régis par des règles, et dont la fonction est de préserver le caractère harmonieux de la relation interpersonnelle» (Kerbrat-Orecchioni, 1996: 50), constitue un phénomène linguistiquement pertinent, qui déborde largement le cadre des formules rituelles auxquelles elle est généralement apparentée: génératrice d'expressions alambiquées qui contredisent par principe les maximes gricéennes de quantité, de modalité, voire de sincérité, elle s'avère donc particulièrement utile dans la compréhension de la structure conversationnelle.

BIBLIOGRAPHIE

- ADAM, J.-M. (1997) *Les textes: types et prototypes*, Paris, Nathan (1992).
- AUCLIN, A. & ZENONE, A. (1980) «Conversations, actions, actes de langage: éléments d'un système d'analyse», *Cahiers de Linguistique Française*, 1, pp. 6-41.
- BROWN, P. & LEVINSON, S. (1987) *Politeness: some universals in language usage*, Cambridge, Cambridge University Press.
- BRUXELLES, S. & KERBRAT-ORECCHIONI, C. (2004) «Coalitions in polylogues», *Journal of pragmatics*, 36, pp. 75-113.
- CHEN, R. (2001) «Self-politeness: A proposal», *Journal of Pragmatics*, 33, pp. 87-106.
- COSNIER, J. & KERBRAT-ORECCHIONI, C. (dir.) (1987) *Décrire la conversation*, Lyon, P.U. Lyon.
- DE FORNEL, M. (1990) «Sémantique du prototype et analyse de conversation», *Cahiers de Linguistique Française*, 11, pp. 159-178.

- EDSTROM, A. (2004) «Expressions of disagreement by Venezuelans in conversation: reconsidering the influence of culture», *Journal of Pragmatics*, 36, pp. 1499-1518.
- EGGINS, S. & SLADE, D. (1997) *Analysing Casual Conversation*, Londres-Washington, Cassell.
- FORGET, D. (2001) «Figures, politesse et organisation textuelle», *Journal of Pragmatics*, 33, pp. 1157-1172.
- JACQUES, F. (1988) «Trois stratégies interactionnelles: conversation, négociation, dialogue», in J. Cosnier, N. Gelas & C. Kerbrat-Orecchioni (dir.) *Échanges sur la conversation*, Paris, Éd. du CNRS, pp. 45-68.
- JEANNERET, T. (1991) «Fabrication du texte conversationnel et conversation pluri-locuteurs», *Cahiers de Linguistique Française*, 12, pp. 83-102.
- KERBRAT-ORECCHIONI, C. (1987) «La mise en places», in J. Cosnier et C. Kerbrat-Orecchioni (dir.) *Décrire la conversation*, Lyon, P.U. Lyon, pp. 319-352.
- (1992) *Les interactions verbales II*, Paris, A. Colin.
- (1995) «La construction de la relation interpersonnelle: quelques remarques sur cette dimension du dialogue», *Cahiers de Linguistique Française*, 16-17, pp. 69-88.
- (1996) *La conversation*, Paris, Seuil.
- (2002) «Politesse en deçà des Pyrénées, impolitesse au-delà: retour sur la question de l'universalité de la (théorie de la) politesse», *Actes des Journées d'étude: Analyse des interactions et interculturalité*, Lyon et Montpellier, décembre 2000; mai 2001, pp. 1-18 (disponible dans les archives de Marges Linguistiques sur le site de Texto: <http://www.revue-texto.net/1996-2007/marges/marges/000_presentations_art_html/doc0107presentation.htm>).
- (2005) *Le discours en interaction*, Paris, Armand Colin.
- KRAMSCH, C. (1991) *Interaction et discours dans la classe de langue*, Paris, Hatier-Didier.
- MOESCHLER, J. (1980) «La réfutation parmi les fonctions interactives marquant l'accord et le désaccord», *Cahiers de Linguistique Française*, 1, pp. 54-78.
- (1981) «Discours polémique, réfutation et résolution des séquences conversationnelles», *Études de Linguistique Appliquée*, 44, pp. 40-69.
- MUNTIGL, P. & TURNBULL, W. (1998) «Conversational structure and facework in arguing», *Journal of Pragmatics*, 29, pp. 225-256.
- REES-MILLER, J. (2000) «Power, severity and context in disagreement», *Journal of Pragmatics*, 32, pp. 1087-1111.
- ROULET, E. (1980) «Stratégies d'interaction, modes d'implicite et marqueurs illocutoires», *Cahiers de Linguistique Française*, 1, pp. 80-103.
- (1981) «Échanges, interventions et actes de langage dans la structure de la conversation», *Études de Linguistique Appliquée*, 44, pp. 7-39.
- SCHEGLOFF, E., JEFFERSON, G. & SACKS, H. (1977) «The Preference for Self-Correction in the Organization of Repair in Conversation», *Language*, vol. 53, 2, pp. 361-382.
- TRAVERSO, V. (1995) «Gestion des échanges dans la conversation à trois participants», in C. Kerbrat-Orecchioni & C. Plantin (dir.) *Le Trilogue*, Lyon, Presses Universitaires de Lyon, pp. 29-53.